

# PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN TRANSAKSIONAL DAN BUDAYA ORGANISASI TERHADAP PRODUKTIVITAS KARYAWAN PADA *OUTBOUND CALL* DI PT. INFOMEDIA SOLUSI HUMANIKA BANDUNG

## *THE EFFECT OF TRANSAKSIONAL LEADERSHIP STYLE AND ORGANIZATIONAL CULTURE ON THE WORK PRODUCTIVITY OF EMPLOYEE IN OUTBOUND CALL PT. INFOMEDIA SOLUSI HUMANIKA BANDUNG*

<sup>1)</sup>Agestina Medhasari, <sup>2)</sup>Anita Silviana

<sup>1,2,3)</sup>Prodi Administrasi Bisnis, Fakultas Komunikasi dan Bisnis, Universitas Telkom

<sup>1)</sup>agestinamedhasari@gmail.com, <sup>2)</sup>astrue.nita@gmail.com

### Abstrak

Tujuan penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh gaya kepemimpinan transaksional dan budaya organisasi terhadap produktivitas kerja karyawan pada *outbound call* di PT. Infomedia Solusi Humanika Bandung. Metode pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada 82 responden. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dan menggunakan metode analisis deskriptif-kausalitas. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode *non-probability sampling* dengan jenis *accidental sampling* sedangkan teknik analisis statistik yang digunakan adalah analisis regresi berganda. Analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif, uji asumsi klasik dan analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan dan parsial gaya kepemimpinan transaksional dan budaya organisasi berpengaruh signifikan terhadap produktivitas kerja karyawan pada *outbound call* di PT. Infomedia Solusi Humanika Bandung, sebesar 31.3% dan sisanya sebesar 68,7 % dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti.

**Kata Kunci :** Gaya Kepemimpinan Transaksional, Budaya Organisasi, Produktivitas Kerja Karyawan

### Abstract

*The purpose of this research was conducted to obtain the effect of transaksional leadership style and organizational culture on the work productivity of employee in outbound call PT. Infomedia Solusi Humanika Bandung. Data collection method done through the distribution of the questionnaire to 82 respondents. The kind of research this is quantitative and use the method of analysis deskriptif-kausalitas. The sample collection run based on the non-probability the sampling method of with a kind of accidental while the sampling method of statistical analysis technique that is used is of multiple regression analysis. An analysis of the data used was descriptive analysis, test classical and linear regression analysis and the worship of idols. The research results show that simultaneously and partial transaksional leadership style and organizational culture significant impact on the work productivity of employee in outbound call PT. Infomedia Solusi Humanika Bandung 31.3 % and the rest would belong to 68.7 % affected by other factors who do not be researched.*

**Keyword :** Transaksional Leadership Style , Organizational Culture , Work Productivity

## 1. PENDAHULUAN

*Outbound call* di PT. Infomedia Solusi Humanika Bandung memerlukan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) yang produktif dan berkompeten sehingga mampu mencapai keberhasilan organisasi. Salah satu faktor yang penting dalam suatu organisasi atau perusahaan karena SDM sebagai penggerak utama di dalam suatu organisasi. Sumber daya manusia Peran manusia merupakan komponen dasar yang penting dari setiap organisasi, karena manusia merupakan aset yang penting dalam sebuah organisasi perusahaan.

Oleh karena itu pimpinan sebagai pengelola sumber daya manusia dituntut memiliki gaya kepemimpinan dan budaya organisasi dimana para pemimpin dapat bekerja sama dan dapat menekan konflik yang akan terjadi dalam kelompok kerja

Adanya budaya organisasi juga dapat mengubah sikap dan perilaku individu untuk mencapai suatu produktivitas kerja. Jadi gaya kepemimpinan dan budaya organisasi memegang peranan penting terhadap produktivitas kerja. Penilaian ini berhubungan dengan penilaian dilihat apakah pencapaian hasil kerja setiap bulan

mengalami penurunan atau kenaikan berdasarkan pencapaian target yang diperoleh oleh karyawan yang belum mencapai target yang ditentukan oleh perusahaan. nilai yang telah ditetapkan.

**Gambar 1**  
**Data Produktivitas Karyawan Bulan Mei-Agustus 2017**

BULAN	TARGET	ACHIEVMENT	% TARGET	% ACHIEVMENT
MEI	1264800	768902	61%	39%
JUNI	1329000	702643	53%	47%
JULI	820000	492717	60%	40%
AGUSTUS	1391900	888593,28	64%	36%

Sumber : Hasil wawancara dengan pihak HRD PT.Infomedia Solusi Humanika

Gambar diatas memperlihatkan hasil pencapaian produktivitas kerja karyawan bagian *Oubound call* setiap bulannya cenderung fluktuatif dan meningkat tetapi karyawan belum bisa mencapai target yang diharapkan oleh perusahaan. Hal ini memperlihatkan adanya masalah pada produktivitas kerja karyawan bagian *Oubound call* di PT. Infomedia Solusi Humanika Bandung.

Faktor-faktor yang mempengaruhi produktivitas karyawan Tiffin dan McCormick dalam Annisa 2016:63 faktor situasional, yaitu faktor yang memungkinkan individu berkembang dalam interaksinya dengan manusia lain. Yang termasuk ke dalam faktor situasional ini adalah lingkungan social, insentif, pengawasan, pelatihan, karakter organisasi lingkungan fisik, penataan dan ruang kerja, rancangan dan kondisi peralatan kerja, metode kerja..

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN TRANSAKSIONAL DAN BUDAYA ORGANISASI TERHADAP PRODUKTIVITAS KERJA KARYAWAN BAGIAN OUTBOUND CALL TELKOMSEL DI PT.INFO MEDIA SOLUSI HUMANIKA BANDUNG”**

## 2. TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1.1 Gaya Kepemimpinan Transaksional

Menurut Burn di dalam Odumeru dan Ifeanyi (2013:359) mendeskripsikan bahwa . Gaya kepemimpinan transaksional adalah gaya kepemimpinan dimana pemimpin mendorong kepatuhan pengikutnya melalui 2 faktor yaitu imbalan dan hukuman. Para pemimpin dengan gaya kepemimpinan transaksional bekerja dengan cara memperhatikan kerja karyawan untuk menemukan kesalahan dan penyimpangan.

### 2.1.2 Budaya Organisasi

Gibson et al. Dalam Noor (2013: 152) merumuskan: “kultur organisasi mengandung bauran nilai-nilai, kepercayaan, asumsi, persepsi, norma, kekhasan, dan pola perilaku.” Luthans mengemukakan budaya organisasi merupakan norma-norma dan nilai-nilai yang mengarahkan perilaku anggota organisasi. Setiap anggota akan berperilaku sesuai dengan budaya yang berlaku agar diterima oleh lingkungannya.

### 2.1.3 Produktivitas Kerja Karyawan

George J. Washinis (Rusli Syarif, 2011:16) menyatakan bahwa produktivitas kerja karyawan mencakup dua konsep dasar yaitu, daya guna dan hasil guna. Daya guna menggambarkan tingkat sumber-sumber manusia, dana, dan alam yang diperlukan untuk mengusahakan hasil tertentu, sedangkan hasil guna menggambarkan akibat dan kualitas dari hasil yang diusahakan.

### 2.1.4 Pengaruh Gaya Kepemimpinan Transaksional Terhadap Produktivitas

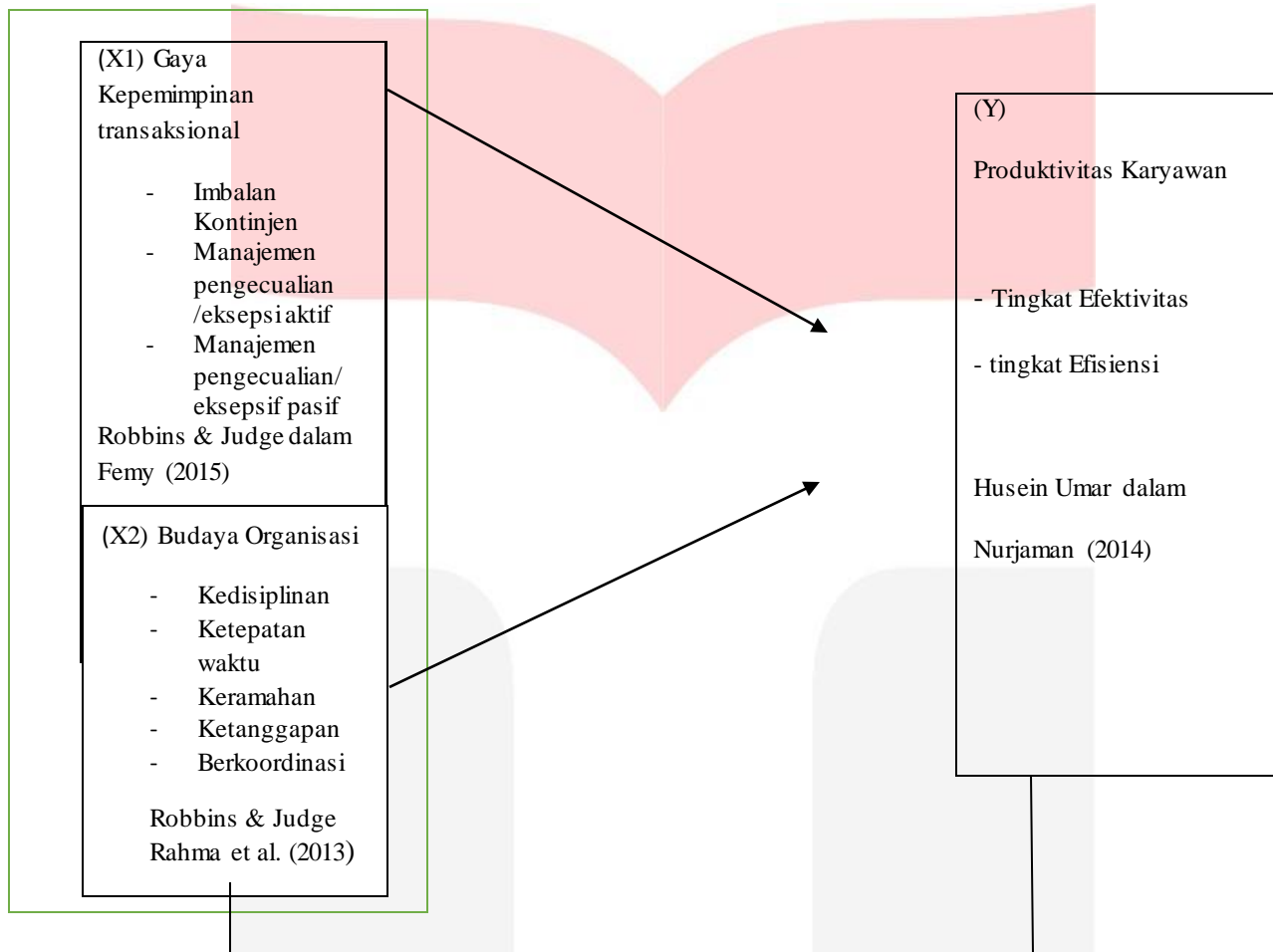
Keterkaitan gaya kepemimpinan dengan produktivitas telah dibuktikan dalam berbagai penelitian oleh beberapa ahli, salah satunya yang dilakukan Gibson dalam Triwan (2012:39), hubungan antara gaya kepemimpinan transaksional dengan produktivitas relevansinya ada dan akurat, bahkan apabila ingin meningkatkan produktivitas karyawannya diharapkan mempunyai gaya kepemimpinan yang sesuai dengan tugas pekerjaannya.

### 2.1.5 Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Produktivitas Karyawan

Sedangkan menurut Siagian (2014:233) ada pengaruh yang sangat erat antara budaya organisasi terhadap produktivitas kerja, dimana kultur atau budaya organisasi sangat penting karena hubungannya sangat erat dengan efektifitas organisasi. teori menjelaskan bahwa terdapat hubungan yang signifikan diantara variabel produktivitas dengan budaya organisasi. Dalam hal ini jika ditelaah lebih lanjut variabel budaya organisasilah yang mempengaruhi produktivitas karyawan, dalam artian semakin baik berjalannya budaya organisasi di perusahaan maka akan semakin produktivitas orang tersebut.

## 2.2 Kerangka Pemikiran

Berdasarkan uraian diatas, maka kerangka pemikiran penelitian sebagai berikut



Gambar 2.1

### Kerangka Pemikiran

## 3 METODE PENELITIAN

### 3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif-kausalitas dengan metode kuantitatif.

### 3.2 Operasional Variabel dan Skala Pengukuran

#### 3.2.1 Operasional Variabel

Terdapat dua variabel penelitian yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu variabel bebas yang terdiri dari Gaya Kepemimpinan Transaksional ( $X_1$ ), Budaya Organisasi ( $X_2$ ) dan Produktivitas Kerja Karyawan ( $Y$ ).

#### 3.2.2 Skala Pengukuran

Skala yang digunakan dalam desain pengukuran penelitian ini adalah skala *likert*. Menurut Sugiyono (2017:93) skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.

### 3.3 Populasi dan Sampel

#### 3.3.1 Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai Dinas Pemuda dan Olahraga Provinsi Jawa Barat yang berjumlah 449 orang.

### 3.3.2 Sampel dan Teknik Sampling

Peneliti menggunakan sampel sebanyak 82 orang Dinas Pemuda dan Olahraga Provinsi Jawa Barat. Teknik pengambilan sampel menggunakan *non probability sampling* dengan metode *sampling incidental*. Menurut Deni Darmawan (2013: 156), besar sampel yang akan diambil dalam penelitian ini dapat ditentukan melalui formula Slovin.

### 3.4 Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data

Jenis data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan interview, kuesioner, studi pustaka dan observasi.

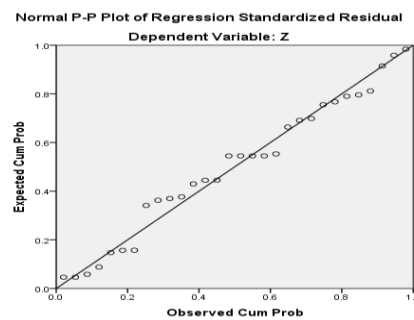
### 3.5 Uji Validitas dan Reliabilitas

Perhitungan uji validitas untuk kuesioner dilakukan menggunakan *Pearson Product Moment* sedangkan uji reliabilitas yang digunakan adalah dengan menggunakan *Chronbach's Alpha*. Kedua uji tersebut dilakukan dengan menggunakan *Software SPSS versi 23 for Windows*. Berdasarkan hasil uji validitas dan reliabilitas, instrumen dalam penelitian telah valid dan reliabel.

## 4 Hasil Penelitian dan Pembahasan

### 4.1 Uji Normalitas

Berdasarkan hasil uji normalitas diperoleh hasil sebagai berikut:



**Gambar 3**  
**Hasil Uji Normalitas Data**  
*Sumber: Data Diolah*

Berdasarkan gambar terlihat bahwa data telah menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal. Maka hal tersebut menunjukkan data terdistribusi dengan normal sehingga model regresi untuk mengetahui pengaruh gaya kepemimpinan transaksional (X1) budaya organisasi (X2) terhadap produktivitas kerja karyawan (Y) sudah memenuhi asumsi normalitas.

### 4.2 Uji Multikolinearitas

Berdasarkan hasil uji multikolinearitas diperoleh hasil sebagai berikut:

**Tabel 1**  
**Hasil Uji Multikolinearitas**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Correlations			Collinearity Statistics	
Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
.448	.238	.203	.720	1.389

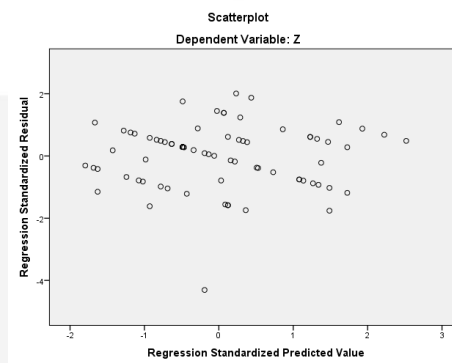
.521	.374	.334	.720	1.389
------	------	------	------	-------

Sumber: Data Diolah

Berdasarkan tabel diatas maka dapat dilihat variabel gaya kepemimpinan transaksional (X1) dan budaya organisasi (X2) nilainya sebesar 1.389, artinya jika nilai VIF < 10 maka tidak terjadi multikolinearitas.

#### 4.3 Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas diperoleh hasil sebagai berikut:.



**Gambar 4**  
**Hasil Uji Heteroskedastisitas**

Sumber: Data Diolah

Hasil pengujian Scatterplot pada Gambar 4 dari hasil analisis scatterplot menunjukkan bahwa jika ditarik garis secara horizontal dari titik 0 kemudian ditarik secara vertikal dari titik 0, maka akan membentuk sebuah kuadran dimana titik-titiknya berada di kuadran tersebut artinya data tidak terjadi heteroskedastis

#### 4.4 Uji Autokorelasi

**Tabel 4.1 Uji Autokorelasi**

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	Change Statistics			
	df1	df2	Sig. F Change	Durbin-Watson
1	2	79	.000	1.774

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2017

Dari hasil output diatas didapat nilai DW yang dihasilkan dari model regresi 1.774, sedangkan tabel DW signifikan 0,1 dan jumlah data (n) = 18, seta k=2 diperoleh nilai DL=1.465 dan DU=1.514. Karena nilai DW 1.774 dibawah dari DW maka menghasilkan kesimpulan yang pasti berarti ada autokorelasi positif

#### 4.5 Pengaruh Gaya Kepemimpinan Transaksional dan Budaya Organisasi Terhadap Produktivitas karyawan.

$$Y = 0,418 + 0.134.X_1 + 0.184.X_2$$

- a. Persamaan di atas memiliki konstanta sebesar 0,418
- b. Untuk variabel gaya kepemimpinan transaksional (X1) menunjukkan koefisien regresinya adalah positif. Setiap kenaikan satu satuan dari gaya kepemimpinan Transaksional maka akan meningkatkan produktivitas kerja karyawan pegawai sebesar 0.134 satuan dan setiap penurunan satu satuan dari gaya transaksional maka akan menurunkan produktivitas kerja sebesar 0.134 satuan. Hal ini berarti bahwa bila gaya kepemimpinan transaksional ditingkatkan, maka produktivitas kerja karyawan meningkat.
- c. Untuk variabel budaya organisasi (X2) menunjukkan koefisien regresinya adalah positif. Setiap kenaikan satu satuan dari budaya organisasi maka akan meningkatkan produktivitas sebesar 0.184 satuan dan setiap penurunan satu satuan dari budaya organisasi maka akan menurunkan sebesar produktivitas 0.184 satuan. Hal ini berarti bahwa bila motivasi ditingkatkan, maka kinerja pegawai meningkat

**Tabel 2**  
**Persamaan Regresi Linier Berganda**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.418	1.456		.287	.775
X1	.134	.061	.240	2.179	.032
X2	.184	.051	.394	3.585	.001

*Sumber: Data Diolah*

#### 4.6 Pengujian Hipotesis

##### 4.6.1 Pengujian Hipotesis Parsial (t test)

Hasil uji hipotesis secara parsial pada penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

**Tabel 3**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.418	1.456		.287	.775
X	.134	.061	.240	2.179	.032
Y	.184	.051	.394	3.585	.001

#### Hasil Uji Hipotesis Parsial

*Sumber: Data Diolah*

1. Pengaruh X1 terhadap Y  
Dapat dilihat dari diatas 4.10 bahwa variabel gaya kepemimpinan transaksional (X1) secara parsial berpengaruh terhadap produktivitas karyawan. Hal ini terlihat pada Thitung (2,179) > Ttabel ( 1,664)

dari taraf signifikan sebesar 0,1, dari hasil tersebut menunjukkan bahwa  $H_0$  ditolak yang berarti terdapat pengaruh signifikan antara variabel gaya kepemimpinan transaksional terhadap produktivitas karyawan.

2. Pengaruh  $X_2$  terhadap  $Y$

Dapat dilihat dari tabel diatas bahwa variabel budaya organisasi ( $X_2$ ) secara parsial berpengaruh terhadap produktivitas karyawan. Hal ini terlihat pada  $T_{hitung} (3,585) > T_{tabel} (1,664)$  dari taraf signifikan sebesar 0,1, dari hasil tersebut menunjukkan bahwa  $H_0$  ditolak yang berarti terdapat pengaruh signifikan antara variabel budaya organisasi terhadap produktivitas pegawai

#### 4.6.2 Pengujian Hipotesis Simultan (Uji F- Statistik)

Kriteria penilaian uji hipotesis secara simultan:

1. Jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , maka  $H_1$  diterima, secara bersama-sama variabel gaya kepemimpinan transaksional dan budaya organisasi secara signifikan berpengaruh terhadap produktivitas kerja karyawan pada outbound call di PT.Infomedia Solusi Humanika Jika probabilitas signifikan
2. Jika probabilitas signifikan  $< 0,1$ , maka  $H_1$  diterima, artinya ada pengaruh yang signifikan antara gaya kepemimpinan transaksional dan budaya organisasi terhadap produktivitas kerja karyawan pada outbound call di PT.Infomedia Solusi Humanika Jika probabilitas signifikan

**Tabel 4 Uji F**

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	66.829	2	33.415	17.960	.000 <sup>b</sup>
	Residual	146.976	79	1.860		
	Total	213.805	81			

Berdasarkan table diatas nilai  $F_{hitung}$  yang diperoleh dari SPSS versi 23 sebesar 17,960. Nilai pada  $F_{tabel} \alpha = 0,1$  dan Dk (82-2-1) adalah 79 didapatkan  $F_{tabel}$  sebesar 2,37. Dari hasil tersebut bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, maka  $F_{hitung} (17,960) > F_{tabel} (2,37)$  yang berarti bahwa terdapat pengaruh secara simultan antara variabel gaya kepemimpinan transaksional ( $X_1$ ) dan budaya organisasi ( $X_2$ ) terhadap produktivitas karyawan ( $Y$ ) pada outbound call di PT. Infomedia Solusi Humanika.

#### 4.6.3 Analisis Koefisien Determinasi

Hasil analisis koefisien determinasi dapat dilihat pada tabel berikut ini:

					R Square Change	F Change
1	.559 <sup>a</sup>	.313	.295	1.36398	.313	17.960

Sumber: Data Diolah



Dari tabel 4.12 diatas diperoleh R Square sebesar 0,313. Maka variabel X (Gaya Kepemimpinan Transaksional dan Budaya Organisasi ) memiliki pengaruh terhadap variabel Y (Produktivitas Karyawan) sebesar 31,3% sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti oleh peneliti.

## 5 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan analisis deskriptif pada variable gaya kepemimpinan, tanggapan karyawan Outbound Call di PT. Infomedia Solusi Humanika Bandung secara keseluruhan berada pada kategori baik dengan skor sebesar 79,0%.
2. Berdasarkan analisis deskriptif pada variabel Budaya organisasi pada karyawan Outbound Call di PT. Infomedia Solusi Humanika Bandung berada pada kategori baik yaitu dengan persentase rata-rata sebesar 81,4%.
3. Berdasarkan analisis deskriptif pada variabel produktivitas karyawan Outbound Call di PT. Infomedia Solusi Humanika Bandung berada pada kategori baik yaitu dengan persentase rata-rata sebesar 77,8%.
4. Berdasarkan Uji T menjelaskan bahwa terdapat dua variabel yang mempengaruhi produktivitas pegawai yaitu variabel gaya kepemimpinan transaksional (X1) secara parsial berpengaruh terhadap produktivitas karyawan (Y). variabel budaya organisasi (X2) secara parsial berpengaruh terhadap produktivitas karyawan. terdapat pengaruh signifikan antara variabel budaya organisasi terhadap produktivitas karyawan.. Jadi variabel gaya kepemimpinan transaksional dan budaya organisasi secara parsial mempengaruhi produktivitas karyawan pada Outbound Call di PT. Infomedia Solusi Humanika Bandung.
5. Berdasarkan hasil Uji F yang diperoleh 79 didapatkan Ftabel yang artinya F hitung lebih besar dari F tabel. Dari hasil tersebut bahwa bahwa terdapat pengaruh secara simultan antara variabel gaya kepemimpinan transaksional(X1) dan budaya organisasi(X2) terhadap produktivitas karyawan (Y) pada outbound call di PT. Infomedia Solusi Humanika Bandung.
6. Melihat nilai koefisien determinasi diperoleh R Square sebesar 0,313. Maka variabel X (Gaya Kepemimpinan Transaksional dan Budaya Organisasi ) memiliki pengaruh terhadap variabel Y (Produktivitas Karyawan) sebesar 31,3% sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti oleh peneliti seperti kompensasi, komitmen kerja dan stress kerja yang ada pada bagian Outbound Call PT. Infomedia Solusi Humanika Bandung

## Daftar Pustaka:

- [1] Noor. (2014). *Perilaku Budaya dalam Organisasi*. Jakarta. PUSTAKA
- [2] Siagian (2014). *Pengaruh Budaya Orgnaisasi Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan*. Jakarta
- [3] Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Yogyakarta.
- [4] Femy, Ayu (2015) *Pengaruh gaya kepemimpinan Transaksional dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan*. Bandung
- [5] Nurjaman, Kadar. *Menejemen Personalialia*. Bandung. CV PUSTAKA SETIA
- [5] Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian & Pengembangan*. (cet. ke-1). Bandung: ALFABETA, CV.
- [7] Suyitno, Andi Setyawan. (2016). *Pengaruh Gaya Kepemimpinan Transformasional, kompensasi dan Budaya Organisasi Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan*. Among Makarti Volume 9
- [8] Wardhana dkk. (2017). *Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Divisi Penyamakan Kulit PT. Adi Satria Abadi Yogyakarta*. E-Proceeding of Management